



**EVALUASI PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO
9001:2015 PADA PROYEK PENINGKATAN JALAN DI
JAKARTA UTARA**

LAPORAN TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
sarjana**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
SUSENO WIBOWO
41123120080

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2025

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Suseno Wibowo
Nim : 41123120080
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Laporan Skripsi : EVALUASI PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN
MUTU ISO 9001:2015 PADA PROYEK
PENINGKATAN JALAN DI JAKARTA UTARA

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 25 Maret 2025

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



SUSENO WIBOWO

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Suseno Wibowo
NIM : 41123120080
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Tugas Akhir : EVALUASI PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN
MUTU ISO 9001:2015 PADA PROYEK
PENINGKATAN JALAN DI JAKARTA UTARA

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

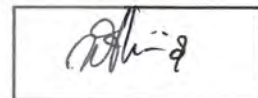
Disahkan oleh:

Pembimbing : Mirnayani, ST, MT
NIDN/NIDK/NIK : 0304068207

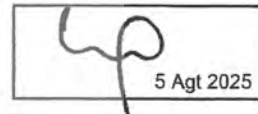
Tanda Tangan



Ketua Penguji : Oties T Tsaarwan, ST, MT
NIDN/NIDK/NIK : 0325108804



Anggota Penguji : Ernanda Dharmapribadi, Ir., MM
NIDN/NIDK/NIK : 0314056703


5 Agt 2025

MERCU BUANA

Jakarta, 26 Juni 2025

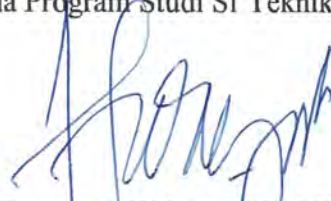
Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi S1 Teknik Sipil



Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.
NIDN: 0307037202



Dr. Acep Hidayat, ST, MT
NIDN: 0325067505

ABSTRAK

Nama : Suseno Wibowo
NIM : 41123120080
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Laporan Skripsi : EVALUASI PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN
MUTU ISO 9001:2015 PADA PROYEK
PENINGKATAN JALAN DI JAKARTA UTARA
Pembimbing : Mirnayani S.T,M.T

Standarisasi mutu ISO 9001:2015 ini buat mengendalikan mutu produk atau jasa agar perusahaan berkembang dan berkelanjutan dengan cara meningkatkan kepuasan pelanggan serta mengurangi dampak buruk yang terjadi dan meningkatkan kualitas kerja. Pengawasan pada proyek “Peningkatan Jalan di Jakarta Utara” adalah berupaya mengarahkan, mengawasi, mengkoordinasikan pelaksanaan supaya pekerjaan dicapai sesuai rencana target kualitas, kuantitas dan waktu serta tercapainya fungsional pekerjaan. Dalam penelitian ini, Menganalisis faktor yang mempengaruhi mutu proyek berdasarkan prinsip ISO 9001:2015, menilai penerapan ISO 9001:2015 yang telah diterapkan dalam proyek peningkatan jalan di Jakarta Utara. Mengidentifikasi faktor dominan yang berpengaruh terhadap pekerjaan struktur jalan. Data didapat melalui kuisioner yang disiapkan sebelumnya dan ditambah dengan wawancara. Sehingga diharapkan memperoleh data yang sangat akurat mengenai penerapan sistem manajemen mutu. Dari deskripsi variabel penelitian diketahui bahwa variabel reata-rata secara berurutan dari yang paling tinggi adalah variabel klausul 5 (kepemimpinan) sebesar 89,365%, klausul 6 (perencanaan) sebesar 88,095%, klausul 9 (evaluasi kinerja) sebesar 88,095%, klausul 7 (Dukungan) sebesar 85,079%, klausul 8 (operasional) sebesar 83,333%, klausul 10 (peningkatan) sebesar 82,460%, klausul 4 (keterlibatan dalam Perusahaan) sebesar 73,333%. Pengaruh hasil dari penelitian ini, penerapan mutu ISO 9001:2015 pada Proyek Peningkatan Jalan di Jakarta Utara berjalan dengan sangat baik terlihat dari analisa presentase penerapan keseluruhan dengan presentase 84,252%. Dari faktor-faktor penghambat yang telah dianalisis maka yang paling berpengaruh dalam penerapan system manajemen mutu ISO 9001:2015 adalah Menggambarkan pentingnya akuntabilitas dalam menyampaikan ide atau pendapat.

Kata Kunci: Pengawasan, Sumber Daya Manusia, Manajemen Mutu, ISO 9001:2015.

ABSTRACT

Nama : Suseno Wibowo
NIM : 41123120080
Program Studi : Teknik Sipil
Judul Laporan Skripsi : EVALUASI PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN
MUTU ISO 9001:2015 PADA PROYEK
PENINGKATAN JALAN DI JAKARTA UTARA
Pembimbing : Mirnayani S.T,M.T

The ISO 9001:2015 quality standard aims to control the quality of products or services to ensure that companies grow sustainably by enhancing customer satisfaction, minimizing adverse impacts, and improving work quality. Supervision of the “Road Improvement Project in North Jakarta” involves directing, monitoring, and coordinating the implementation of activities so that the work meets the planned targets in terms of quality, quantity, and time, as well as achieving the intended functionality. This study aims to analyze the factors that influence project quality based on the principles of ISO 9001:2015, assess the implementation of ISO 9001:2015 within the road improvement project in North Jakarta, and identify the dominant factors affecting road structure work. Data were collected through pre-prepared questionnaires and supplemented by interviews to obtain highly accurate information regarding the implementation of the quality management system. Based on the description of research variables, the average values in descending order are: Clause 5 (Leadership) at 89.365%, Clause 6 (Planning) at 88.095%, Clause 9 (Performance Evaluation) at 88.095%, Clause 7 (Support) at 85.079%, Clause 8 (Operation) at 83.333%, Clause 10 (Improvement) at 82.460%, and Clause 4 (Context of the Organization) at 73.333%. The findings indicate that the implementation of ISO 9001:2015 in the North Jakarta Road Improvement Project has been carried out very well, as evidenced by an overall implementation percentage of 84.252%. Among the analyzed inhibiting factors, the most influential in the application of the ISO 9001:2015 quality management system is the importance of accountability in expressing ideas or opinions.

Keywords: Supervision, Human Resources, Quality Management, ISO 9001:2015.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa, dimana atas kelimpahan Rahmat-nya sehingga kami dapat menyelesaikan Proposal Tugas Akhir dengan baik dan benar. Penulisan proposal tugas akhir berjudul *"EVALUASI PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 PADA PROYEK PENINGKATAN JALAN DI JAKARTA UTARA"* ini dimana buat melengkapi persyaratan dalam program Sarjana (S1) Teknik Sipil pada Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

Selama proses penelitian dan penyelesaian tugas akhir, penulis banyak mendapatkan bantuan, baik saran, dukungan, tenaga dan materi dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberikan jalan, sehingga bisa menyelesaikan tugas akhir.
2. Kedua orang tua saya dan keluarga saya yang telah memberikan doa, semangat dan bantuan lain berupa material maupun spiritual hingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Bapak Dr. Acep Hidayat, S.T.,M.T selaku ketua program studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana
4. Ibu Mirnayani, ST.,MT. Selaku dosen pembimbing kami yang telah mengarahkan dan membimbing kami dalam mengerjakan Proposal Tugas Akhir ini.
5. Staff Tata Usaha dan dosen Program Studi Teknik Sipil Universitas Mercu Buana yang telah membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
6. Seluruh responden yang telah membantu dalam mengisi kuisisioner yang telah diberikan.
7. Teman-teman Universitas Mercu Buana yang telah membantu dalam hal proses pembuatan tugas akhir ini.

Jakarta, 05 April 2025

Penulis,

Suseno Wibowo

DAFTAR ISI

LAPORAN TUGAS AKHIR.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRAcT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
1.2 Identifikasi Masalah	I-2
1.3 Perumusan Masalah	I-3
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	I-3
1.5 Manfaat Penelitian	I-3
1.6 Pembatasan dan Ruang Lingkup Masalah	I-4
1.7 Sistematika Penulisan.....	I-4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERFIKIR.....	II-1
2.1 Proyek	II-1
2.1.1 Definisi Proyek.....	II-1
2.1.2 Jenis-jenis Proyek.....	II-1
2.1.3 Manajemen Proyek.....	II-2
2.1.4 Fungsi Manajemen Proyek.....	II-2
2.2 Mutu	II-2

2.2.1 Definisi Mutu	II-2
2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Mutu.....	II-3
2.3 Manajemen Mutu	II-4
2.3.1 Perencanaan Mutu	II-5
2.3.2 Penjaminan Mutu	II-7
2.3.3 Pengendalian Mutu.....	II-8
2.4 ISO 9001	II-8
2.4.1 Pengertian ISO 9001.....	II-8
2.4.2 Pengertian ISO 9001:2015.....	II-8
2.4.3 Manfaat Penerapan ISO 9001:2015.....	II-20
2.4.4 Prinsip Manajemen Mutu ISO 9001:2015.....	II-21
2.5 Sistem Peningkatan Jalan.....	II-23
2.5.1 Definisi Sistem Peningkatan Jalan	II-23
2.5.2 Fungsi Peningkatan Jalan.....	II-24
2.5.3 Tipe-tipe Peningkatan Jalan	II-25
2.6 Peneliti Terdahulu	II-27
2.7 Research Gap	II-33
2.8 Kerangka Berpikir.....	II-38
BAB III METODE PENELITIAN	III-1
3.1 Metode Penelitian	III-1
3.2 Diagram Alir Penelitian	III-2
3.3 Gambaran Umum Proyek.....	III-2
3.4 Identifikasi Variabel Penelitian.....	III-10
3.5 Operasional Variabel.....	III-10
3.6 Validasi Pakar Ahli	III-13
3.7 Metode Pengumpulan data.....	III-13
3.8 Populasi Dan Sampel	III-14

3.9 Kriteria Responden.....	III-14
3.10 Survey Kusioner.....	III-15
3.11 Metode Pengolahan Data	III-16
3.11.1 Analisa Data	III-16
3.11.2 Tabulasi Data	III-17
3.11.3 Analisis Data Hasil.....	III-17
3.12 Uji Hasil Kuisisioner	III-18
3.12.1 Uji Validasi	III-18
3.12.2 Uji Reabilitas.....	III-18
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....	IV-1
4.1 Penyusunan Variabel Penelitian.....	IV-1
4.1.1 Identifikasi Variabel Penelitian.....	IV-2
4.1.2 Validasi Ahli Pakar	IV-4
4.2 Pengumpulan Data	IV-5
4.3 Pengolahan Data	IV-5
4.3.1 Data Umum Responden	IV-5
4.3.2 Uji Validitas	IV-7
4.3.3 Uji Reliabilitas.....	IV-13
4.4 Validasi Pakar Tahap Akhir.....	IV-42
4.5 Hasil Penelitian	IV-45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	V-1
5.1 KESIMPULAN	V-1
5.2 SARAN	V-1
DAFTAR PUSTAKA.....	PUSTAKA-1
LAMPIRAN.....	LAMPIRAN-1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Siklus Deming-PDCA	II-3
Gambar 2. 2 Diagram Alir Plan Quallity Manajement	II-6
Gambar 2. 3 Input, Tools dan Output dari Plan Quality Management	II-7
Gambar 2. 4 The seven principles of Quality Management.....	II-22
Gambar 2. 5 Kerangka Berfikir.....	II-38
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian	III-2
Gambar 3. 2 Pembongkaran Jalan Eksisting.....	III-4
Gambar 3. 3 Pekerjaan Agregat	III-5
Gambar 3. 4 Sandcone Test	III-6
Gambar 3. 5 Pekerjaan K-B0/Lantai Kerja	III-7
Gambar 3. 6 Pengecoran Beton Fs'45	III-8
Gambar 3. 7 Pengecekan Spesifikasi	III-9
Gambar 3. 8 Slump Test.....	III-9
Gambar 4. 1 Presentase Jenis Kelamin Responden	IV-6
Gambar 4. 2 Presentase Usia Responden	IV-6
Gambar 4. 3 Presentase Pekerjaan Responden	IV-7
Gambar 4. 4 Presentase Klausul 4 sampai dengan Klausul 10	IV-40



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Klausul ISO 9001:2015.....	I-2
Tabel 2. 1 Peneliti Terdahulu	II-27
Tabel 2. 2 Reaserch Gap	II-33
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	III-10
Tabel 4. 1 Variabel Penelitian	IV-2
Tabel 4. 2 Validasi Pakar	IV-5
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	IV-5
Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Usia	IV-6
Tabel 4. 5 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	IV-7
Tabel 4. 6 Nilai r-Tabel Sig 5% dan 1%	IV-8
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas.....	IV-10
Tabel 4. 8 Hasil Uji Realibilitas Statistic	IV-13
Tabel 4. 9 Total Statistics Realibilitas.....	IV-14
Tabel 4. 10 Hasil Uji Realibilitas Per Variabel.....	IV-15
Tabel 4. 11 Rekapitulasi Kuisisioner Klausul 4	IV-19
Tabel 4. 12 Rekapitulasi Kuisisioner Klausul 5	IV-22
Tabel 4. 13 Rekapitulasi Kuisisioner Klausul 6	IV-25
Tabel 4. 14 Rekapitulasi Kuisisioner Klausul 7	IV-28
Tabel 4. 15 Rekapitulasi Kuisisioner Klausul 8	IV-31
Tabel 4. 16 Rekapitulasi Kuisisioner Klausul 9	IV-34
Tabel 4. 17 Rekapitulasi Kuisisioner Klausul 10	IV-37
Tabel 4. 18 Presentase rata-rata Klausul	IV-40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pembongkaran Jalan Eksisting	Lampiran-1
Lampiran 2 Pekerjaan Agregat.....	Lampiran-2
Lampiran 3 Sandcone Test.....	Lampiran-3
Lampiran 4 Pekerjaan K-B0/Lantai Kerja	Lampiran-4
Lampiran 5 Pekerjaan Pengecoran Fs'45	Lampiran-5
Lampiran 6 Pengecekan Spesifikasi.....	Lampiran-6
Lampiran 7 Slump Test.....	Lampiran-6
Lampiran 8 Operasional Variabel	Lampiran-7
Lampiran 9 Variabel Penelitian	Lampiran-10
Lampiran 10 Nilai r-Tabel Sig 5% dan 1%.....	Lampiran-13
Lampiran 11 Hasil Uji Validitas	Lampiran-15
Lampiran 12 Hasil Uji Realibilitas Statistic.....	Lampiran-17
Lampiran 13 Total Statistic Realibilitas.....	Lampiran-17
Lampiran 14 Hasil Uji Realibilitas Per Variabel	Lampiran-18
Lampiran 15 Rekapitulasi Kuisisioner ISO 9001:2015.....	Lampiran-22
Lampiran 16 Presentase rata-rata Klausul.....	Lampiran-24
Lampiran 17 Presentase Klausul 4 sampai dengan Klausul 10.....	Lampiran-24
Lampiran 18 Hasil Validasi Pakar	Lampiran-25
Lampiran 19 Kartu Asistensi	Lampiran-27
Lampiran 20 Kartu Asistensi	Lampiran-28